

การพัฒนาธุรกิจบอร์ดเกม โดยใช้สุนทรียสาธก กรณีศึกษา ร้านขอนแก่น บอร์ดเกม โซโซดี DEVELOPING A BOARDGAME BUSINESS THROUGH APPRECIATIVE INQUIRY : A CASE STUDY OF KHON KAEN BOARDGAME SOCIETY

ธีรภัทร ปิยะวุฒินันท์¹

ภิญโญ รัตนพันธุ์²

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการค้นหาลักษณะเชิงบวกจากกลุ่มลูกค้าที่มาใช้บริการร้านขอนแก่น บอร์ดเกม โซโซดี โดยใช้สุนทรียสาธก (Appreciative Inquiry: AI) และเพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ และการศึกษา มาวิเคราะห์ และนำมาไปปรับใช้ เพื่อกำหนดแผนกลยุทธ์ และแนวทางที่ใช้ในการพัฒนาธุรกิจบอร์ดเกม สอดคล้องกับการที่ผู้จัดทำการศึกษาอิสระ เรื่องการพัฒนาธุรกิจบอร์ดเกม โดยใช้สุนทรียสาธก กรณีศึกษา ร้านขอนแก่น บอร์ดเกม โซโซดี ในครั้งนี้ ได้ใช้หลักอิกิไก (Ikigai) ซึ่ง เป็นการค้นหาเหตุผลของการมีชีวิตอยู่หรือสิ่งที่เราอยากทำในทุกๆวัน และอยากทำไปจนตลอดชีวิต [1] เข้ามาช่วยกำหนดแนวทาง ของการทำการศึกษานี้ในครั้งนี้ โดยใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูลโดยวิธีสัมภาษณ์ และตั้งคำถามเชิงบวกกับกลุ่มเป้าหมาย โดยกลุ่ม เป้าหมายที่ใช้ในการสัมภาษณ์คือ ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการร้าน ขอนแก่น บอร์ดเกม โซโซดี และผู้ที่มีความสนใจเกี่ยวกับบอร์ดเกม จำนวนทั้งหมด 15 ราย ซึ่งทางผู้ศึกษาได้นำประสบการณ์จากกลุ่มตัวอย่างเหล่านั้น มาทำการวิเคราะห์ควบคู่กับการใช้แนวคิดและ เครื่องมือต่างๆ ในการวางแผนกลยุทธ์เพื่อริเริ่มโครงการ การพัฒนาธุรกิจบอร์ดเกม ทั้งในด้าน การบริการ การจำหน่ายสินค้า และ ระบบสมาชิก ซึ่งแบ่งออกเป็นทั้งหมด 7 โครงการ และแบ่งโครงการออกเป็น 3 ช่วงดำเนินการ และในขั้นต้นได้ดำเนินการไปแล้ว 2 โครงการซึ่งได้ผลตอบรับเป็นอย่างดี ซึ่งสามารถสร้างกลุ่มลูกค้าหน้าใหม่ และการรักษาลูกค้าเดิมไว้ รวมไปถึงการสร้างแบรนด์ ขอนแก่น บอร์ดเกม โซโซดี ให้เป็นที่รู้จักมากขึ้นในจังหวัดขอนแก่น และจังหวัดรอบข้าง จนมีโอกาสที่จะขยายขนาดของธุรกิจให้เติบโต ตามที่คาดหวังไว้ได้

คำสำคัญ: สุนทรียสาธก บอร์ดเกม

Abstract

The independent study aimed to study the positive experience searching from Board Game Café's customer by Appreciative Inquiry (AI), to establish strategy and guidelines on the business development of both the analyzed information and the obtained result. Board game business development used Appreciative Inquiry (AI) for Khon Kaen Board Game Society. It also used IKIGAI searching a reason for being or finding it requires a deep and often lengthy search of self for specified the line of this independent study by interview and positive questions. The target group was Board Game Café's customer and others for 15 persons. The positive data was transform to make marketing strategy for service, merchandising and member system. It was distributed 7 project and each project had 3 period. At present, it was managed 2 project. The results were very satisfied and could make this brand to be famous in Khon Kaen and other area for expanding the business.

Keyword: Appreciative Inquiry Boardgame

¹ นักศึกษาปริญญาโท / วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ / มหาวิทยาลัยขอนแก่น
เลขที่ 555/204 ม.6 ถ.ศรีจันทร์ ต.ในเมือง อ.เมือง จ.ขอนแก่น โทร. 0885522249 E-mail: boom.tp14@hotmail.com

² ดร. วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

บทนำ

ในสังคมยุคปัจจุบันนี้เราได้อยู่ในยุคสมัยที่เด็กและเยาวชนรุ่นใหม่ๆนั้นจดจ่ออยู่กับหน้าจอ ไม่ว่าจะเป็นคอมพิวเตอร์ สมาร์ทโฟน หรือแท็บเล็ต ซึ่งโดยส่วนใหญ่แล้วเกิดจากการเสพติดโลกแห่งสังคมออนไลน์ และโซเชียลเน็ตเวิร์ค รวมไปถึงเกมออนไลน์ต่างๆ การที่เด็กและเยาวชนเหล่านั้นไม่สามารถถอนตัวออกจากสิ่งที่เรียกว่า “หน้าจอ” ได้ เพราะอาจไม่มีแรงดึงดูดจากภายนอกมากพอที่จะทำให้เด็กและเยาวชนเหล่านั้นหันมาสนใจสิ่งอื่นนอกจากโลกออนไลน์ จนอาจทำให้เกิดปัญหาต่างๆขึ้นมาได้ในอนาคต ผู้คนอาจพูดคุยกับคนรอบข้างน้อยลง มีปฏิสัมพันธ์กับผู้คนรอบๆตัวน้อยลง จึงมีแนวคิดเกี่ยวกับการทำธุรกิจที่ทำให้ผู้คนหันมาคุยกันมากมายขึ้น มีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนๆ หรือผู้คนรอบข้างมากขึ้น และด้วยการที่มีความคิดว่าทุกคนนั้นมีความเป็นเด็กอยู่ในตัวอยู่แล้ว เมื่อตอนที่เรายังเป็นเด็ก เราชอบการพูดคุย การเล่นเกมสนุกๆต่างๆ การที่ได้หยอกล้อกับเพื่อนคนอื่นๆ การที่จะปลุกเด็กคนนั้นที่อยู่ในตัวของทุกคนนั้น จำเป็นต้องมีปัจจัยที่ทำให้ทุกๆสนุกสนานและเข้าถึงอารมณ์นั้นได้จริงๆ และสิ่งที่ทำได้ง่ายที่สุด ก็คงจะเป็นการที่ชวนทุกคนมาลองเล่น “บอร์ดเกม”

ในปัจจุบันมีร้านบอร์ดเกมคาเฟ่เกิดขึ้นมากกว่า 30 แห่งทั่วประเทศไทยในช่วงเวลาไม่กี่ปีที่ผ่านมา เรียกได้ว่าเป็นธุรกิจรูปแบบใหม่ที่กำลังขยายตัวอย่างต่อเนื่อง บอร์ดเกมสามารถนำมาใช้เป็นเครื่องมือทำให้ผู้คนปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนผู้เล่นที่อยู่ตรงหน้าได้ และด้วยการที่ตัวบอร์ดเกมนั้นมีการพัฒนาก้าวหน้าขึ้นอยู่ตลอดเวลา ทำให้การเล่นบอร์ดเกมนั้นไม่น่าเบื่อ มีความหลากหลาย และที่สำคัญบอร์ดเกมยังมีประโยชน์ที่ซ่อนอยู่นอกเหนือจากความสนุกที่ได้รับในการเล่นเกมนั้นคือการช่วยในการฝึกทักษะในหลายๆด้านของมนุษย์ อาทิเช่น ทักษะการวางแผน การบริหารจัดการ ฝึกการใช้ความคิด จิตวิทยา ฯ ซึ่งทำให้คนที่เคยได้มาสัมผัสกับบอร์ดเกมส่วนใหญ่นั้นก็อยากที่จะกลับมาเล่นอีกครั้ง [2]

สำหรับธุรกิจร้านบอร์ดเกมคาเฟ่ ขอนแก่น บอร์ดเกม โซไซตี้ นั้น ได้เริ่มก่อตั้งขึ้นเมื่อเดือนมกราคม พ.ศ. 2559 เป็นธุรกิจในด้านบริการ ซึ่งมีบริการให้เช่าเล่นบอร์ดเกมโดยมีระบบคิดค่าบริการตามเวลา หรือแบบเหมาทั้งวัน และจัดจำหน่ายบอร์ดเกมประเภทต่างๆ โดย ณ ปัจจุบัน ร้านขอนแก่น บอร์ดเกม โซไซตี้ เป็นร้านบอร์ดเกมคาเฟ่เพียงเจ้าเดียวในจังหวัดขอนแก่น และเพื่อต้องการที่จะดำเนินธุรกิจอย่างมั่นคงยั่งยืน ผู้ศึกษาจึงจำเป็นต้องมีการวางแผนกลยุทธ์ในด้านการพัฒนาธุรกิจบอร์ดเกม เพื่อเป็นผู้นำในธุรกิจประเภทนี้ และรองรับกับความต้องการของตลาดในอนาคต ดังนั้นผู้ศึกษาจึงได้นำทฤษฎีสุนทรียสาธก (Appreciative Inquiry: AI) มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาธุรกิจบอร์ดเกม และค้นหาประสบการณ์เชิงบวกจากกลุ่มผู้ที่สนใจ และลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ เพื่อค้นหาสิ่งที่ดีที่สุดจากประสบการณ์เชิงบวกที่จะนำมาปรับใช้ให้เหมาะสม กับการพัฒนาธุรกิจบอร์ดเกม [3]

จากข้อมูลข้างต้นผู้ศึกษาจึงได้แนวคิด และเล็งเห็นโอกาสที่จะทำให้อธุรกิจนี้สามารถเติบโตและนำไปต่อยอดได้ในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาการค้นหาประสบการณ์เชิงบวกจากกลุ่มลูกค้าที่มาใช้บริการร้านขอนแก่น บอร์ดเกม โซไซตี้ โดยใช้แนวคิดสุนทรียสาธก
2. เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ และการศึกษา มาวิเคราะห์และนำผลไปปรับใช้ เพื่อกำหนดแผนกลยุทธ์ และแนวทางที่ใช้ในการพัฒนาธุรกิจบอร์ดเกม

วิธีการดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “การวางแผนกลยุทธ์การพัฒนาธุรกิจ ร้านบอร์ดเกมคาเฟ่ โดยใช้สุนทรียสาธก กรณีศึกษา ร้าน ขอนแก่น บอร์ดเกม โซไซตี้” ผู้ศึกษาได้ใช้ทฤษฎีสุนทรียสาธก (Appreciative inquiry : AI) มาเป็นทฤษฎีหลักในการศึกษา และใช้เครื่องมือโดยการสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลทำการสัมภาษณ์ลูกค้าที่มาใช้บริการภายในร้าน ขอนแก่น บอร์ดเกม โซไซตี้ และผู้ที่มีความสนใจทางด้านบอร์ดเกมจำนวน 15 คน ทั้งเพศหญิงและเพศชาย อายุระหว่าง 18-40 ปี ซึ่งได้ใช้การพูดคุยและตั้งประสบการณ์ที่ดีที่สุดของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการในร้านขอนแก่น บอร์ดเกม โซไซตี้ เพื่อหาจุดร่วมที่จะนำไปวางแผนกลยุทธ์ในการพัฒนาธุรกิจบอร์ดเกม จากนั้นทำการวิเคราะห์สภาวะแวดล้อมทั่วไปของธุรกิจ ว่าสภาวะทางด้านต่างๆส่งผลในเชิงบวกหรือลบ อย่างไรต่อธุรกิจ และทำการวิเคราะห์ จุดแข็ง โอกาส การสร้างแรงกระตุ้น และผลลัพธ์ ของธุรกิจโดยใช้แนวคิดสออาร์ (Soar Model) จากนั้นนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์โดยใช้คำถามเชิงบวกมาหาความถี่ เพื่อค้นหาจุดร่วมและจุดโดดเด่นของธุรกิจ และเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น ผู้ศึกษาได้นำจุดร่วมและจุดโดดเด่นของธุรกิจมาเชื่อมโยงเข้ากับแนวคิดส่วนประสมทางการตลาด เพื่อหาความสอดคล้อง ระหว่างจุดร่วมและจุดโดดเด่นกับสิ่งที่ค้นพบในด้านปัจจัยต่างๆทั้ง 7 ด้าน จากแนวคิดส่วนประสมทางการตลาด และนำปัจจัยในด้านที่มีการให้ความสำคัญมากที่สุด มาใช้ในการเริ่มต้นการพัฒนาธุรกิจบอร์ดเกม โดยทำการสร้างโครงการในการพัฒนาธุรกิจบอร์ดเกมขึ้นมาทั้งหมด 7 โครงการ และแบ่งออกเป็น 3 ช่วงดำเนินการ โดยใช้ระยะเวลาในการศึกษาตั้งแต่ วันที่ 10 เมษายน พ.ศ.2559 ถึง วันที่ 10 สิงหาคม พ.ศ. 2559 รวมระยะเวลา 4 เดือน

ผลการศึกษา

จากการศึกษา และเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ลูกค้าที่มาใช้บริการภายในร้านขอนแก่น บอร์ดเกม โซไซตี้ และผู้ที่มีความสนใจทางด้านบอร์ดเกมจำนวน 15 คน โดยใช้หลักสุนทรียสาธกเพื่อนำประสบการณ์ที่ดีที่สุดจากลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ และนำมาวิเคราะห์ ซึ่งได้สามารถกำหนดแนวทาง และวางแผนกลยุทธ์เพื่อการพัฒนาธุรกิจ บอร์ดเกม ร้านขอนแก่น บอร์ดเกม โซไซตี้ โดยการนำจุดร่วมและจุดโดดเด่นที่ได้จากการสัมภาษณ์ มาเป็นเครื่องมือหลักในการพัฒนาธุรกิจบอร์ดเกม ซึ่งจากการวิเคราะห์หาปัจจัยสำคัญที่เป็นปัจจัยหลักที่สร้างความประทับใจให้แก่ผู้ที่มาใช้บริการได้ คือปัจจัยทางด้านคนหรือพนักงาน (People) ซึ่งผู้ศึกษาได้นำปัจจัยด้านนี้ ยกขึ้นเป็นปัจจัยที่สำคัญในการเริ่มต้นโครงการเพื่อพัฒนาธุรกิจ

ซึ่งผู้ศึกษาได้ทำการวางแผนกลยุทธ์ ออกมาทั้งหมด 7 โครงการ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ช่วงดำเนินการ คือ

1. โครงการที่ได้ดำเนินการไปแล้ว และสามารถวัดผลได้จากการสังเกตเบื้องต้น ได้แก่

- 1.1) โครงการให้การแนะนำแก่ผู้เล่นหน้าใหม่

หลังจากการนำไปปฏิบัติจริง จึงได้ผลที่สามารถสังเกตได้จากลูกค้าที่มาใช้บริการ โดยสามารถวัดผลได้จากการใช้แบบจำลองการประเมินผลของเคิร์ก แพตทริก (Kirkpatrick Evaluation Model) ซึ่งทำการประเมินผลโดยแบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอน และได้ผลการศึกษาออกมาดังนี้

การประเมินผลในด้านการตอบสนอง (Reaction) สามารถสังเกตได้ว่าลูกค้าที่มาใช้บริการ มีความสนใจ และตั้งใจฟังเป็นอย่างดี ในเวลาที่คุณได้อธิบายความเป็นมา เนื้อหา และกติกาของบอร์ดเกมที่เลือกมาเล่น โดยแสดงออกถึงอารมณ์ และความรู้สึกที่สนุกสนานตลอดช่วงเวลาที่กำลังเล่นบอร์ดเกม

การประเมินผลในด้านการเรียนรู้ (Learning) ผู้ศึกษาได้พบว่าลูกค้าที่มาใช้บริการ ได้มีการสอบถามกลับมาเกี่ยวกับข้อมูลของบอร์ดเกม และพยายามสอบถามข้อมูลต่างๆที่เกี่ยวข้อง โดยได้มีการรับรู้ข้อมูลและนำไป

ศึกษาด้วยตนเองการประเมินผลในด้านพฤติกรรม (Behavior) พบว่าลูกค้าผู้มาใช้บริการ ได้มีการเล่นเกมเดิมซ้ำอีก หลังจากที่สามารถเรียนรู้และจดจำกติกาของเกมนั้นๆ ได้ และในครั้งต่อมาได้มีการกลับมาเล่นอีก และมีการชักชวนเพื่อน และคนรู้จักมาทดลองเล่นเกมอีกด้วย

การประเมินผลในด้านผลลัพธ์ (Results) จากการประเมินผลในด้านต่างๆข้างต้น จึงสามารถประเมินผลออกมาเป็นผลลัพธ์ของการได้ดังนี้

- 1) สามารถเพิ่มกลุ่มลูกค้าหน้าใหม่ให้เข้ามาใช้บริการที่ร้าน จากการชักชวนของผู้ที่เคยมาใช้บริการมาก่อน
- 2) สามารถสร้างความประทับใจตั้งแต่ครั้งแรกให้แก่ลูกค้าหน้าใหม่ที่มาใช้บริการ
- 3) สามารถรักษาลูกค้าเดิมไว้ได้ เพราะการสร้างความประทับใจ และการเอาใจใส่ลูกค้าที่ดี
- 4) สามารถทำให้ลูกค้าที่มาใช้บริการรู้สึกสนุกและเข้าถึงอารมณ์ของเกมนั้นๆ [4]

1.2) โครงการจัดการสินค้าเพื่อการจำหน่ายอย่างมีประสิทธิภาพ

หลังจากการนำไปปฏิบัติจริง และติดตามผลจากการสอบถามและสัมภาษณ์ผู้ที่มาใช้บริการถึงช่องทางการรับรู้ เกี่ยวกับการให้บริการด้านบอร์ดเกมของร้านขอนแก่น บอร์ดเกม โซไซตี้ โดยผู้ศึกษาได้ใช้แบบจำลองการประเมินผลของเคิร์ก แพตทริก (Kirkpatrick Evaluation Model) ซึ่งทำการประเมินผล และได้ผลออกมาดังนี้

การประเมินผลในด้านการตอบสนอง (Reaction) พบว่าในการเพิ่มช่องทาง ในการติดตาม รับชมวิดีโอสอนกติกาการเล่นบอร์ดเกมผ่านทางยูทูบ แชนแนล (Youtube Channel) และเฟสบุ๊ก (Facebook) ของผู้ศึกษานั้น ได้รับการตอบรับที่เห็นได้ชัด ในด้านของยอดผู้ชม ยอดการกดถูกใจ แสดงให้เห็นถึงการตอบสนองของผู้ชมในทิศทางที่ดี

การประเมินผลในด้านการเรียนรู้ (Learning) จากการสังเกตพบว่ามีมีการเข้ามาสอบถามข้อมูลต่างๆ ผ่านทางช่องแสดงความคิดเห็น และกล่องข้อความ ผ่านทางแฟนเพจจากเฟสบุ๊ก (Facebook) ของร้าน และยังพบว่าเมื่อมีการออกบูธประชาสัมพันธ์ในงานกิจกรรมต่างๆ รวมไปถึงเวิร์คช็อปนอกสถานที่ ก็จะมีการเข้ามาสอบถามถึงสินค้าและบริการของทางร้าน และข้อมูลด้านต่างๆเกี่ยวกับบอร์ดเกมจากผู้ที่พบเห็นอยู่ตลอด

การประเมินผลในด้านพฤติกรรม (Behavior) พบว่าหลังจากการรับรู้ข้อมูล จากสื่อโซเชียลมีเดีย หรือการมาสอบถามข้อมูลด้านบอร์ดเกมแล้ว ได้มีการทดลองเล่น และนำไปสู่การซื้อสินค้ากลับไปอีกด้วย

การประเมินผลในด้านผลลัพธ์ (Results) จากการประเมินผลในด้านต่างๆข้างต้น จึงสามารถประเมินผลออกมาเป็นผลลัพธ์ของการได้ดังนี้

- 1) สามารถสร้างกลุ่มลูกค้าหน้าใหม่ที่ยังไม่เคยมาใช้บริการที่ร้านได้
 - 2) สามารถเพิ่มความสะดวกสบายในการติดต่อสื่อสารกับทางร้านได้โดยตรง
 - 3) สามารถให้ความรู้และคำแนะนำเกี่ยวกับบอร์ดเกมได้ โดยใช้สื่อโซเชียลเน็ตเวิร์ค และจากกิจกรรมการประชาสัมพันธ์นอกสถานที่
 - 4) สามารถเพิ่มยอดขายสำหรับบอร์ดเกมได้
 - 5) สามารถทำให้ผู้ที่ยังไม่รู้จักบอร์ดเกม ได้ทำความรู้จักกับบอร์ดเกมได้มากขึ้น
- ## 2. โครงการที่ได้ดำเนินการไปแล้ว และกำลังอยู่ในช่วงการวัดผล ได้แก่
- ### 2.1) โครงการจัดการสินค้าเพื่อการจำหน่ายอย่างมีประสิทธิภาพ

- 2.2) โครงการขยายขนาดของธุรกิจ และเพิ่มความน่าเชื่อถือของร้าน
3. โครงการที่จะมีการดำเนินงานในอนาคต ได้แก่
 - 3.1) โครงการจัดการแข่งขันบอร์ดเกมภายในร้าน
 - 3.2) โครงการแบ่งประเภทของบอร์ดเกม เพื่อความเหมาะสม และง่ายต่อการแนะนำ
 - 3.3) โครงการสร้างระบบสมาชิกแบบเป็นลำดับขั้น

ซึ่งการดำเนินงานทั้งหมด สามารถสรุปผล โดยอธิบายเป็นแบบจำลอง Canvas Model ของธุรกิจบอร์ดเกมร้านขอนแก่น บอร์ดเกม โซโซตี้ ได้ดังนี้

- 1) Value Propositions (สิ่งที่เรามอบให้แก่ลูกค้า) ของแผนธุรกิจในครั้งนี้ คือ การให้คำแนะนำ อธิบาย และสอนกติกาของบอร์ดเกมต่างๆให้สามารถเล่นได้ง่าย เข้าใจ และสนุกสนาน มีจำหน่ายบอร์ดเกมที่นำเข้าจากต่างประเทศ มีบริการต่างๆในช่องทางออนไลน์
- 2) Customer Segments (กลุ่มลูกค้า) ได้แก่ ครอบครัว (พ่อ แม่ ลูก), ผู้ปกครอง, นักเรียน, นักศึกษา, ผู้ใหญ่ หรือ คนวัยทำงาน
- 3) Channels (ช่องทางการส่งมอบสินค้าและบริการ) ได้แก่ หน้าร้าน, การชักชวนและการบอกต่อ และสื่อโซเชียลต่างๆ
- 4) Customer Relationships (วิธีรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า) ได้แก่ บริการด้วยใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส, มีโปรโมชั่นต่างๆอยู่เสมอ, สร้างชุมชนคนเล่นบอร์ดเกม (Boardgame Community), บริการส่งบอร์ดเกมถึงที่
- 5) Revenue Streams (รายรับที่เข้ามา) ได้แก่ จำหน่ายบอร์ดเกม และเก็บค่าบริการการเล่นบอร์ดเกม
- 6) Key Resources (ทรัพยากรหลักที่ใช้ในการทำงาน) ได้แก่ บอร์ดเกม และผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับบอร์ดเกม
- 7) Key Activities (กิจกรรม และเนื้อหาหลักของงาน) ได้แก่ จำหน่ายบอร์ดเกม, อธิบายวิธีและกติกาของบอร์ดเกมต่างๆ ให้แก่ผู้มาใช้บริการ
- 8) Key Partners (คู่ค้าที่สำคัญ) ได้แก่ Jump Space, Ninive, More than a game, Hugz Mall
- 9) Cost Structure (โครงสร้างต้นทุน) ได้แก่ ค่าต้นทุนของตัวบอร์ดเกม ,ค่าบำรุงรักษาเกม, ค่าเช่าสถานที่

สรุป

จากการที่ได้ทำการศึกษา และสัมภาษณ์ และเก็บข้อมูลของกลุ่มเป้าหมายและลูกค้าที่มาใช้บริการ ภายในร้าน ขอนแก่น บอร์ดเกม โซโซตี้ เป็นระยะเวลาทั้งหมด 4 เดือน ซึ่งมีระยะเวลาดำเนินการศึกษา ตั้งแต่ วันที่ 10 เมษายน พ.ศ. 2559 ถึงวันที่ 10 สิงหาคม พ.ศ. 2559 ผู้ทำการศึกษาได้ใช้เครื่องมือ PEST Analysis ในการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั่วไปของธุรกิจ ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ลักษณะ ได้แก่ ด้านการเมืองและกฎหมาย ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคมและวัฒนธรรม ด้านเทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม จากนั้น ใช้แนวคิดสออาร์ (Soar Model) เพื่อวิเคราะห์หาจุดแข็ง โอกาส การสร้างแรงกระตุ้น และผลลัพธ์ที่คาดหวัง ขององค์กร จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มา มาเชื่อมโยงกับการสัมภาษณ์ลูกค้าผู้ที่ใช้บริการภายในร้านขอนแก่น บอร์ดเกม โซโซตี้ เพื่อค้นหาคู่ร่วมและจุดโดดเด่นขององค์กร แนวคิดส่วนประสมทางการตลาด เพื่อหาสิ่งที่ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจสูงสุด และนำไปสู่การมาใช้บริการซ้ำ จนกระทั่งมีการบอกต่อ แล้วจึงนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาธุรกิจบอร์ดเกมโดยการ

วางแผนกลยุทธ์ออกมาเป็นโครงการต่างๆที่จะใช้ในการพัฒนาธุรกิจบอร์ดเกม ร้าน ขอนแก่น บอร์ดเกม โซไซตี้ เพื่อความก้าวหน้า และเติบโตของธุรกิจอย่างยั่งยืนในอนาคต และเพื่อสร้างความประทับใจสูงสุดแก่ผู้ที่มาใช้บริการ จนนำไปสู่การขยายขนาดของธุรกิจ และการสร้างแบรนด์ ขอนแก่น บอร์ดเกม โซไซตี้ ให้เป็นที่รู้จักในจังหวัดขอนแก่น และภาคตะวันออกเฉียงเหนือต่อไป

ข้อเสนอแนะ

สำหรับผู้ที่มีความสนใจ ผู้ที่ประกอบธุรกิจด้านบริการ หรือแม้แต่ผู้ที่สนใจเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจเกี่ยวกับบอร์ดเกม สามารถนำความรู้ที่ผู้ศึกษาได้ค้นพบจากการทำการศึกษาอิสระในครั้งนี้ไปประกอบใช้ในการศึกษา และขยายผลเพื่อต่อยอดในการดำเนินธุรกิจในอนาคตได้ ซึ่งผู้ทำการศึกษาขอเสนอแนะแนวทาง การปฏิบัติงาน การดำเนินธุรกิจที่นอกเหนือจากการกำหนดโครงการซึ่งเป็นแผนกลยุทธ์ที่ได้ใช้ในการพัฒนาธุรกิจบอร์ดเกมในครั้งนี้ดังที่ได้กล่าวไปแล้ว เพื่อที่จะทำให้การดำเนินธุรกิจมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังต่อไปนี้

- 1) ควรทำการพัฒนานตนเองอยู่เสมอ เพื่อพัฒนาศักยภาพของตนเองให้กลายเป็นจุดแข็งทางธุรกิจเหนือคู่แข่ง
- 2) ควรเป็นผู้ที่มีความช่างสังเกต เรียนรู้จากสิ่งต่างๆอยู่เสมอ และควรมีความใส่ใจในการทำธุรกิจในทุกๆด้าน แม้เป็นเพียงรายละเอียดเล็กๆน้อยๆ
- 3) ควรมุ่งเน้นการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และคุณภาพอยู่เสมอ เพื่อรักษาความสม่ำเสมอด้านการบริการ และตอบสนองลูกค้าได้อย่างเหมาะสม
- 4) ควรนำเทคโนโลยีต่างๆ เข้ามาช่วยในการดำเนินธุรกิจ เพราะในการทำธุรกิจในยุคสมัยใหม่นั้น เทคโนโลยีในด้านต่างๆได้มีการพัฒนาก้าวหน้าไปเป็นอย่างมาก ซึ่งการนำเอาเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้ในการดำเนินธุรกิจ ทำให้เกิดการสร้างความได้เปรียบ และทำให้ธุรกิจเป็นที่รู้จักในวงกว้างได้ง่าย
- 5) ควรเป็นผู้ที่มองโลกในเชิงบวก และสามารถเปิดรับสิ่งใหม่ ความรู้ใหม่ๆได้อยู่เสมอ

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการศึกษาค้นคว้าฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เนื่องด้วยได้รับการสนับสนุนและช่วยเหลือจากท่านอาจารย์ที่ปรึกษา ดร.ภิญโญ รัตนพันธ์ ที่ได้ช่วยแนะนำแนวทางเพื่อ ทำการพัฒนาร้าน ขอนแก่น บอร์ดเกม โซไซตี้และแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องต่างๆที่ได้ประสบมาตลอดระยะเวลาในการทำศึกษานี้ซึ่งขอกราบขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณลูกค้าที่มาใช้บริการร้านขอนแก่น บอร์ดเกม โซไซตี้ที่ซึ่งเป็นทั้งลูกค้าและยังได้เอื้อเพื่อให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ที่จะนำไปสู่การพัฒนา และวางแผนกลยุทธ์การตลาดของร้านขอนแก่น บอร์ดเกม โซไซตี้ต่อไป

และสุดท้ายนี้ขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา ผู้ให้กำเนิดที่อบรมสั่งสอนเลี้ยงดูเป็นอย่างดี และได้ช่วยให้กำลังใจและสนับสนุนเป็นอย่างดีมาโดยตลอด จนถึงทุกวันนี้

เอกสารอ้างอิง

- [1] ฐิติพล ขำประถม. (2558). **บอร์ดเกมธุรกิจแนวใหม่ที่กำลังเติบโต: คมคิดธุรกิจนิวเจน**. หนังสือพิมพ์ คม ชัด ลึก ฉบับวันที่ 14 เมษายน 2558.
- [2] Cooperrider, D. L., Whitney, D. K., & Stavros, J. M. (2003). **Appreciative Inquiry Handbook: The first in A Series of AI Workbooks for Leaders of Change**. San Francisco: Berrett-Koehler Publisher.
- [3] Kirkpatrick, Donald L. (1959). **The Kirkpatrick Model**. ค้นเมื่อ 20 พฤษภาคม 2016, จาก <http://www.kirkpatrickpartners.com/OurPhilosophy/TheKirkpatrickModel>
- [4] Mathews, Gordon. (1996). **What Makes Life Worth Living?: How Japanese and Americans Make Sense of Their Worlds**. California: University of California Press.